

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Pesatnya perkembangan teknologi di era sekarang sangatlah pesat, cepatnya perkembangan teknologi informasi di zaman globalisasi saat ini membantu berbagai aspek bidang, baik bidang kesehatan, pemerintahan, kuliner, dan lain sebagainya. Teknologi saat ini sudah berkembang dengan pesat dan sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan lagi di dalam masyarakat. Memasuki era digitalisasi, pertukaran informasi yang terjadi dalam sebuah jaringan internet sudah melaju dengan sangat pesat (Martin dan Tanaamah, 2018). Teknologi informasi berperan penting baik sebagai pendukung, maupun operasional suatu perusahaan, salah satu indikatornya yaitu, perusahaan menggunakan sistem informasi, maupun teknologi informasi untuk memudahkan operasional bisnis.

Banyak bidang dalam teknologi informasi maupun sistem informasi yang dapat membantu operasional perusahaan, sistem informasi adalah sebuah hubungan dari data dan metode dan menggunakan *hardware* serta *software* dalam menyampaikan sebuah informasi yang bermanfaat (Anjelita dan Rosiska, n.d.). Sistem informasi sendiri berguna untuk mendukung bagaimana mengelola suatu data suatu perusahaan untuk menghasilkan laporan yang akurat dan cepat.

Salah satu bentuk dari sistem informasi ialah *Helpdesk Ticketing System*. *Helpdesk Ticketing System* merupakan sebuah proses untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber yang ada, dan dituntut untuk aktif memantau dan memenuhi kebutuhan pengguna (Aeni Hidayah et al., n.d.). Mengacu pada Direktorat Keamanan Informasi, tentang pengamanan informasi harus adanya

prosedur pengendalian dokumen, pengendalian rekaman, prosedur tindakan perbaikan maupun pencegahan, pengendalian insiden (Direktorat Keamanan Informasi, 2015). Pada penerapannya *Helpdesk Ticketing System* sangat membantu sebuah perusahaan, dimana dapat membantu mengawasi, serta menentukan langkah yang tepat untuk mengambil suatu keputusan berdasarkan masalah yang dialami oleh pengguna sistem.

CV. Harapan rasa selera merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distribusi dan pengolahan bahan makanan untuk Hisana Fried Chicken. Perusahaan ini dikelola oleh beberapa tenaga ahli yang berpengalaman, dimana dapat mengoperasikan usaha dengan memberikan profit bagi perusahaan. CV. Harapan rasa selera dalam bidang usahanya menggunakan vendor ataupun disebut dengan pihak ketiga dalam pendistribusian bahan makanannya. Dalam penerapan usahanya CV. Harapan rasa selera memiliki ketentuan dalam distribusi dan pengolahan bahan makanannya, ada kriteria yang menjadikan bahan makanan tersebut layak atau tidak untuk di olah.

Dalam kegiatannya sering ditemui barang gagal atau tidak layak, seperti contohnya bahan baku dalam pembuatan sambal maupun bumbu yang tidak sesuai dengan standar kelayakan, dalam hal tersebut, CV. Harapan rasa selera sering menemui kendala dimana manajemen pengelolaan kendala yang terjadi kurang baik, seperti tenggat waktu penyelesaian masalah yang sering tidak konsisten (Tarigan et al., 2022), pendataan barang yang tidak layak, admin menggunakan excel untuk mencatat produk apa saja yang rusak serta vendor yang menjadi sumber dari produk tersebut, hal ini menyebabkan sering terjadi kesalah pahaman dari staff Gudang kepada admin, dikarenakan masih belum menggunakan sistem pada pelaporannya, sehingga menyulitkan dalam penentuan keputusan yang akan diambil akibat lamanya pengelolaan data serta kesalahan pahaman yang terjadi antara staff gudang dan admin.

Bentuk rancangan sistem dari penelitian ini ialah aplikasi *Helpdesk Ticketting* berbasis web yang berisikan berbagai fitur serta fungsi dalam mendukung operasional pengembalian produk yang gagal. Pengembangan aplikasi dilakukan dengan berbagai tahapan guna menghasilkan sebuah sistem yang dapat berfungsi secara tepat dalam membantu proses pengembalian barang secara efisien. (Sipayung et al., 2017 ; 160).

Waterfall merupakan salah satu pendekatan rekayasa perangkat lunak. Sering juga disebut model *Sequential Linier*. Metode pengembangan sistem yang paling tua dan paling sederhana. Model ini menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sequential atau terurut dimulai dari analisa, desain, pengkodean, pengujian dan tahap pendukung. Waterfall memiliki beberapa kelebihan seperti kualitas dari sistem yang dihasilkan akan baik. Ini dikarenakan oleh pelaksanaannya secara bertahap. Dokumen pengembangan sistem sangat terorganisir. Namun waterfall juga memiliki kekurangan yaitu Diperlukan majemen yang baik, karena proses pengembangan tidak dapat dilakukan secara berulang sebelum terjadinya suatu produk dan Kesalahan kecil akan menjadi masalah besar jika tidak diketahui sejak awal pengembangan (Hadiprakoso, 2020).

Permodelan yang digunakan dalam merancang sistem ini menggunakan model *UML*. *Unified Modeling Language (UML)* bukanlah merupakan bahasa pemograman tetapi model – model yang tercipta berhubungan langsung dengan berbagai macambahasa pemrograman, sehingga memungkinkan melakukan pemetaan(mapping) langsung dari model-model yang dibuat dengan *Unified Modeling Language (UML)* dengan bahasa Pemrograman berorientasi objek (Zuhri et al., n.d.), r. *UML* juga dapat diartikan sebagai bahasa yang memiliki sintaks dan semantik (Butsianto & Arifin, 2020).

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, penulis ingin merancang sistem yang dapat membantu memberikan solusi kepada CV. Harapan rasa selera dengan judul “Analisa dan Perancangan *Helpdesk Ticketing System* Berbasis Website Pada CV. Harapan rasa selera”

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Perumusan masalah berdasarkan latar belakang yang diuraikan penulis diatas ialah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis proses pengembalian produk pada CV. Harapan rasa selera.
2. Bagaimana merancang *Helpdesk Ticketing System* pada CV. Harapan rasa selera.
3. Bagaimana mengimplementasikan *Helpdesk Ticketing System* pada CV. Harapan rasa selera.

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Agar Penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan yang akan dicapai, serta menghasilkan penelitian yang berkualitas. Maka penulis menentukan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di CV. Harapan rasa selera.
2. Metode pengembangan sistem ini menggunakan metode *Waterfall*.
3. Dalam pengembangan sistem ini menggunakan Bahasa pemograman PHP, *database Mysql*.
4. *Output* yang akan dihasilkan berupa aplikasi *Helpdesk Ticketing* berbasis web.
5. Penelitian ini hanya berfokus bagaimana proses pengembalian produk / barang dari pihak Gudang / gerai kepada pihak ketiga.

## **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini memiliki tujuan dan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Menganalisis proses pengembalian produk pada CV. Harapan rasa selera.
2. Merancang *Helpdesk Ticketing System* pada CV. Harapan rasa selera.
3. Mengimplementasikan *Helpdesk Ticketing System* pada CV. Harapan rasa selera.

## **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap berbagai pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya yaitu :

1. Menghasilkan *Helpdesk Ticketing System* untuk CV. Harapan rasa selera.
2. Membantu staff gudang dan admin dalam mengambil keputusan pengembalian produk tidak layak.
3. Menjadikan proses return dan pengaduan produk *reject* di CV. Harapan rasa selera menjadi lebih cepat dan tepat.
4. Meningkatkan profit CV. Harapan rasa selera.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memahami lebih jelas tentang keseluruhan proposal ini, maka penulis membaginya menjadi bab-bab yaitu :

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

## **BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan tesis serta beberapa *literature review* yang berhubungan dengan penelitian.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi beberapa hal yaitu : Alur penelitian yang menjelaskan bagaimana proses penelitian ini dilakukan, bahan penelitian, dan alat penelitian yang digunakan oleh penulis seperti hardware dan software.

## **BAB IV : PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM**

Bab ini penulis mengemukakan tentang analisa dan perancangan tentang sistem yang sedang berjalan serta sistem yang akan diusulkan oleh penulis, yang terdiri dari *use case*, activity diagram, perancangan file, perancangan *database*, perancangan menu utama dan struktur program.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup dari laporan penelitian yang berisi kesimpulan dan saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi objek maupun pihak yang terkait terhadap penelitian.